

全国导游人员 资格考试模拟金题

—— 导游业务

☆ 江定祥 主编

名师团队倾力打造 助你一次通关!

- 紧扣大纲 题题出新
- 贯穿章节 迅速通关



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

F590.63-44

3

全国导游人员资格考试模拟金题

——导游业务

主 编:江定祥

副主编:简文胜 王明强 李梅乐

参 编:黄逵芳 江中泰

邓志刚 吴启敏

梁绍斌 车素艳



SEU 2352695

华中科技大学出版社

中国·武汉

保存本

图书在版编目(CIP)数据

全国导游人员资格考试模拟金题——导游业务/江定祥
主编. —武汉:华中科技大学出版社,2010年1月
ISBN 978-7-5609-5883-5

I. 全… II. 江… III. 导游-资格考核-习题 IV. F590.63-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 223738 号

全国导游人员资格考试模拟金题
——导游业务

江定祥 主编

策划编辑:周 迎

责任编辑:余 涛

责任校对:祝 菲

封面设计:秦 茹

责任监印:熊庆玉

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:武汉楚海文化传播有限公司

印 刷:华中科技大学印刷厂

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:7.625 字数:200 000

版次:2010年1月第1版 印次:2010年1月第1次印刷 定价:23.00元

ISBN 978-7-5609-5883-5/F·543

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

为了帮助参加全国导游人员资格考试的考生能在较短时间更好地复习,顺利通过全国导游人员资格考试,我们编写了这本导游人员资格考试中导游业务方面的考试模拟试题。

全国导游人员资格考试由原来的全国统一考试改为各省、自治区、直辖市自行组织。但无论是考试科目和考试内容,各地都沿袭了全国统一考试的模式。

本套考试模拟试题面向全国参加导游人员资格考试的考生,是该考试配套的学生用书,与许多省份最新版本导游资格证考试教材同步,紧扣导游证考试特点,立足“实战”,是各省报考全国导游人员资格证考生的应试宝典。

《全国导游人员资格考试模拟金题——导游业务》一书的内容涵盖了导游应遵循的服务与职业道德、团体与散客导游服务规范和应具备的带团旅游的基本技能、突发事件的处理与预防等方面的知识,以各章试题为主线链接各章知识点。本套模拟试题分章编写,一章一练,每章均包括三个部分:要点归纳、模拟试题、参考答案。本书突出重点、难点、考点,以填空、单项选择、多项选择、判断题等形式为主,并附有七套综合模拟试题,注重实效,是参加全国导游资格考试考生的必备书。另外,与导游人员资格考试配套的模拟试题还包括《全国导游人员资格考试模拟金题——全国导游基础知识》和《全国导游人员资格考试模拟金题——政策法规》。

本书作者集多年辅导学生、学员考证的宝贵经验,精心提炼,倾心打造,为考生通过全国导游人员资格考试搭桥铺路,有效提高考生过关率。提高学习效率,事半功倍;帮助考生成才,顺利过关,这是编者的初衷,也是我们的希望。

编 者

2010年1月

目 录

第一章 旅游及相关概念	(1)
第一部分 知识要点	(1)
第二部分 练习题	(1)
第三部分 答案	(6)
第二章 导游服务与导游职业道德	(8)
第一部分 知识要点	(8)
第二部分 练习题	(9)
第三部分 答案	(13)
第三章 旅游团导游服务规范	(16)
第一部分 知识要点	(16)
第二部分 练习题	(17)
第三部分 答案	(35)
第四章 散客导游服务	(38)
第一部分 知识要点	(38)
第二部分 练习题	(39)
第三部分 答案	(47)
第五章 旅游接待中突发事件的处理与预防	(49)
第一部分 知识要点	(49)
第二部分 练习题	(54)
第三部分 答案	(86)
第六章 导游服务中游客个别要求的处理	(91)
第一部分 知识要点	(91)
第二部分 练习题	(93)
第三部分 答案	(108)

第七章 导游人员的带团技能	(111)
第一部分 知识要点.....	(111)
第二部分 练习题.....	(113)
第三部分 答案.....	(131)
第八章 导游人员的语言讲解技能	(134)
第一部分 知识要点.....	(134)
第二部分 练习题.....	(135)
第三部分 答案.....	(147)
第九章 导游业务相关知识	(149)
第一部分 知识要点.....	(149)
第二部分 练习题.....	(151)
第三部分 答案.....	(168)
综合模拟试题一	(171)
模拟试题一答案.....	(177)
综合模拟试题二	(181)
模拟试题二答案.....	(187)
综合模拟试题三	(191)
模拟试题三答案.....	(197)
综合模拟试题四	(200)
模拟试题四答案.....	(206)
综合模拟试题五	(209)
模拟试题五答案.....	(215)
综合模拟试题六	(218)
模拟试题六答案.....	(224)
综合模拟试题七	(228)
模拟试题七答案.....	(235)

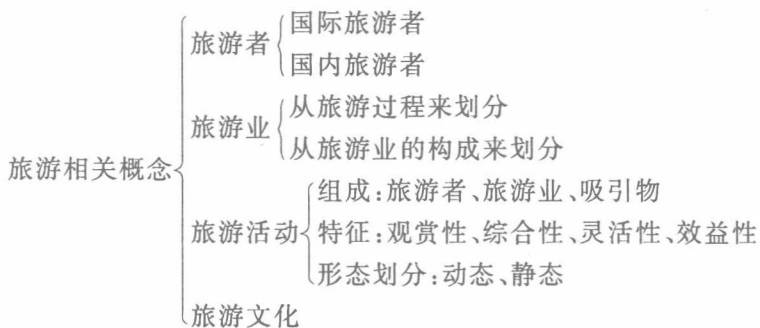
第一章 旅游及相关概念

第一部分 知识要点

一、旅游的定义

旅游是指人们以审美、娱乐和社会交往为目的,离开常住地到异国他乡的非定居性旅行和在暂时停留中所进行的具有高消费特征的社会、文化生活的体验及高级需要的活动。

二、旅游相关概念



第二部分 练习题

一、填空题

1. 有关“旅游”一词,最早见于天朝。
2. 东周时期,东周人以“旅”称商旅,以“征”称军旅,以“嫁”称婚旅,以“巡”称天子之旅,以“迁”称迁徙之旅。
3. 1942年,瑞士学者汉泽尔和克拉普夫在他们合著的

1. 普通旅游学中给旅游下的定义是：旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和，这些人不会导致永久居留，而且不从事任何赚钱的活动。
4. 国际游客是指来我国参观旅行、探亲、访友、修养、考察或从事贸易、业务、体育、宗教活动，参加会议等的外国人、华侨、港澳同胞。
5. 旅游的核心应是文化。
6. 旅游分为动态和静态两大形态。
7. 旅游是人们以审美、娱乐和交往为目的，离开常住地到异国他乡的短暂停留和暂时停留中所进行的具有高消费特征的社会、文化生活的体验和高级需要活动。
8. 1963年，联合国在罗马召开国际旅游会议。
9. 我国对国际旅游者的解释为：旅游者是指来我国参观旅行、探亲、访友、休养、考察或从事贸易、业务、体育、宗教活动，参加会议等的外国人、华侨、港澳同胞。
10. 流动性是旅游的根本特征。
11. 旅游分为动态和静态两大形态，动态是指旅行交通；静态则是指在旅游地的逗留或与逗留有关的活动。
12. 旅游所提供的服务包括直接和间接。
13. 旅游是以游为主。
14. 旅游文化是旅游活动与文化结合的产物，是指与各类旅游活动紧密相关的精神文明和物质文明。
15. 1942年，瑞士学者汉泽尔和克拉普夫在他们合著的《普通旅游学纲要》中给旅游下的定义是：旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和，这些人不会导致永久的居留，而且不从事任何赚钱的活动。这个定义被“旅游科学专家国际联合会”所采用，所以也被称为是“艾斯特”定义。

二、单项选择题

1. “旅游媚年春,年春媚游人”的诗句出于()之手。
A. 老子
B. 孔子
C. 刘宝楠
D. 沈约
2. “旅游是一种休闲活动,它包括旅行或离开定居地点到较远的地方逗留。其目的在于消遣、休息或为了丰富他的经历和文化教育。”这个定义是基于对旅游()的定义。
A. 交往
B. 文化
C. 经济性
D. 目的
3. 旅游活动的主体是(A)。
A. 旅游业
B. 旅行社
C. 旅游吸引物
D. 旅游者
4. 旅游的核心是()。
A. 旅游景点
B. 导游服务
C. 旅游文化
D. 消遣休闲
5. 处于现代旅游业核心地位的是(A)。
A. 旅行社
B. 饭店
C. 旅游交通
D. 旅游资源
6. “逍遥游”是()的哲学与旅游学宗旨。
A. 沈约
B. 孔子
C. 老子
D. 庄子
7. 旅游能促进社会经济发展,加强社会文化交流与各民族之间友谊交往,这体现了旅游活动具有(D)特点。
A. 观赏性
B. 综合性
C. 灵活性
D. 效益性
8. “仁者乐山,智者乐水”出现在(B)。
A. 《庄子》
B. 《论语》
C. 《史记》
D. 《易经》

9. 给旅游下的是交往定义的人是(C)。
- A. 伯卡特
B. 马丁·普雷
C. 蒙根·罗特
D. 克拉普夫

三、多项选择题

1. 旅游活动是由(ABC)等旅游实体展开旅行观光活动过程中一切现象的总和。
- A. 旅游者
B. 旅游媒体
C. 吸引物
D. 旅游纪念品
2. 旅游活动具有()。
- A. 观赏性
B. 综合性
C. 灵活性
D. 效益性
3. 旅游活动按照不同的出游动机或目的,可以分为()。
- A. 奖励旅游
B. 宗教旅游
C. 保健旅游
D. 休闲度假旅游
4. 旅游最本质的属性是(BC)。
- A. 综合性
B. 审美性
C. 娱乐性
D. 暂时性
5. 人们外出旅游之前,大概会做()准备工作。
- A. 准备各种旅行用品,购买各种礼品
B. 搜集有关的资料和信息
C. 根据自己的经济状况,选择旅游目的地,安排旅游路线
D. 了解目的地的风土人情
6. 从旅游业的构成分,也可以分成(BCD)。
- A. 间接旅游企业
B. 直接旅游企业
C. 辅助旅游企业
D. 开发性组织
7. 以下不是直接旅游企业的是(AB)。
- A. 饭店管理公司
B. 旅游局
C. 航空公司
D. 旅游游乐场所

8. 以下是属于旅游“准备”的行业的是()。
- A. 新闻
B. 旅行社
C. 民航
D. 旅馆业
9. 以下不属于旅游“逗留”的行业的是()。
- A. 轮船
B. 博物馆
C. 商店
D. 餐饮业
10. 以下不是按照游览对象内容分类的是()。
- A. 宗教旅游
B. 自然风光游
C. 历史古迹游
D. 休闲度假游

四、判断题

1. 旅游的根本目的在于参与审美、娱乐和社会交往活动,这是旅游的本质内容和核心所在。 ()
2. 华侨是指非中国国籍的人,加入外籍的中国血统华人亦包括在内。 ()
3. 常驻期为一年的外国专家、留学生、新闻记者等都属于国际旅游者。 (×)
4. 停留是旅游的根本特征。 ()
5. 殷周时期习用“旅”字,专指当时最活跃的一种旅行——商旅。 ()
6. 旅游是通过旅行和停留的动和静的组合来进行的,故而体现出异地性、流动性和暂时性的自身特征。 ()

五、简答题

1. 按照我国国家统计局对国际游客的解释,游客不包括哪几类人?
2. 简述旅游活动的特点。

第三部分 答 案

一、填空题

1. 六朝
2. 旅 征 归 巡 迁
3. 1942 《普通旅游学纲要》
4. 外国人 华侨 港澳台同胞
5. 文化
6. 动态 静态
7. 非定居性旅行
8. 1963
9. 外国人、华侨和港澳台同胞
10. 流动
11. 动态 静态
12. 直接服务 间接服务
13. 游
14. 精神文明 物质文明
15. 1942 艾斯特

二、单项选择题

1. D 2. B 3. A 4. C 5. A 6. D 7. D 8. B 9. C

三、多项选择题

1. ABC 2. ABCD 3. ABCD 4. BC 5. ABCD
6. BCD 7. AB 8. CD 9. AC 10. AD

四、判断题

1. √ 2. × 3. × 4. × 5. √ 6. √

五、简答题

1. 答 我国国家统计局对国际游客的解释做了如下规定:游客是

指来我国参观旅行、探亲、访友、休养、考察或从事贸易、业务、体育、宗教活动,参加会议等的外国人、华侨和港澳台同胞。

游客不包括下列八种人:

(1)应邀来我国进行访问,由部长以上人员率领的党、政、议会、军队代表团成员;

(2)各国驻华使馆人员;

(3)常驻期为一年以上的外国专家、留学生、新闻记者等;

(4)乘国际班机直接过境的旅客、机组人员和在口岸逗留不过夜的铁路员工和飞翔船船员;

(5)边境地区往来的居民;

(6)归国定居的华侨、港澳台同胞;

(7)到我国定居的外国人和原已出境又返回我国定居的外国侨民;

(8)归国的出国人员。

2. 答 旅游活动是由游客、旅游业和吸引物等旅游实体展开旅行活动过程中一切现象的总和。旅游活动的特点有:观赏性、综合性、灵活性、效益性。

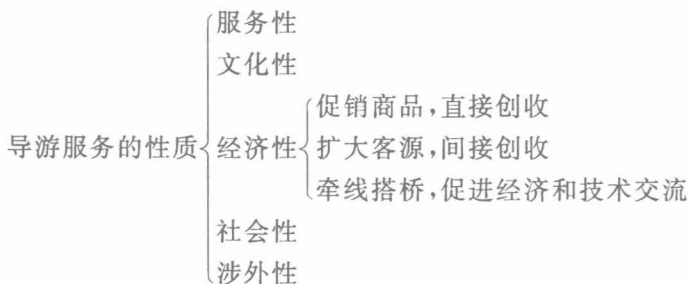
第二章 导游服务与导游职业道德

第一部分 知识要点

一、导游服务的产生和发展

1. 古代的向导服务
2. 近代的导游服务
3. 现代的导游服务:职业化、商品化、规范化、法制化
4. 我国导游服务发展的三个历史时期:
 - 新中国成立前,始于 20 世纪 20 年代
 - 新中国成立后到改革开放前
 - 改革开放至现在

二、导游服务的性质



三、导游服务在旅游接待服务中居于中心地位

四、导游服务在旅游接待中的作用

纽带作用、标志作用、扩散作用、反馈作用

五、导游人员的职业道德

热情友好,游客至上;真诚公道,信誉第一

文明礼貌,优质服务;不卑不亢,一视同仁
相互协作,顾全大局;遵纪守法,廉洁奉公

第二部分 练习 题

一、填空题

1. 公元 56 年,东汉光武帝 刘秀 从洛阳出发,到泰山举行祭祀天地的封禅仪式。
2. 英国人 托马斯·库克 于 1845 年成立了人类历史上第一家专门从事旅游活动的组织和经营的旅行社。
3. 1999 年颁发的《中国职业分类大典》将导游作为一种职业列在“商业与服务”之中。
4. 活劳动是指在物质资料的生产过程中劳动者的 体力 和 脑力 的消耗过程。
5. 我国管理部门除了对导游实行资格考试制度和等级考核制度外,还实行 行政许可 制度和 年检考核 制度,从而将我国导游人员的管理纳入法制化轨道。
6. 1923 年 8 月,上海商业储蓄银行总经理 陈光甫 首次在该行成立了旅游部。
7. 对翻译导游提出的“五大员”工作任务有 宣传员、调研员、服务员、安全员、翻译人员。
8. 服务的主要构成要素为:人力和物力要素、效率、能力、安全、效用、文明要素。
9. 旅行社提供的服务主要有两个方面:一是旅游活动的组织安排;二是 导游服务。
10. 相互协作 是集体主义原则在职业活动中的具体体现。

二、单项选择题

1. 在人类历史上,旅行活动早在()时期便已开始。

- A. 奴隶社会 B. 原始社会
C. 封建社会 D. 资本主义社会
2. 我国于()年建立了全国导游资格考试制度,()年起又建立了导游等级考核制度。
A. 1988 1989 B. 1989 1999
C. 1990 1992 D. 1989 1995
3. 1987年,我国旅游行政管理部门制定了()。
A. 《导游人员管理条例》
B. 《导游人员管理实施办法》
C. 《导游人员管理暂行规定》
D. 《导游人员服务规范》
4. 我国导游服务经历了()个时期。
A. 二 B. 三
C. 四 D. 五
5. 导游服务的基本属性是()。
A. 政治性 B. 服务性
C. 经济性 D. 文化性
6. 导游服务在各项旅游接待服务中始终处于()地位。
A. 主导 B. 从属
C. 中心 D. 重要
7. ()是导游职业道德最基本的一项道德规范。
A. 真诚公道,信誉第一 B. 相互协作,顾全大局
C. 热情友好,游客至上 D. 遵纪守法,廉洁奉公
8. ()是导游与游客人际交往的基本要求和提供服务的职效追求。
A. 不卑不亢,一视同仁 B. 文明礼貌,优质服务
C. 热情友好,游客至上 D. 真诚公道,信誉第一
9. ()是爱国主义、国际主义原则和普世价值的人道主义原则

在导游职业活动中的具体体现。

- A. 真诚公道,信誉第一 B. 文明礼貌,优质服务
C. 遵纪守法,廉洁奉公 D. 不卑不亢,一视同仁

三、多项选择题

1. 现代导游服务的主要特点有()。
A. 职业化 B. 商品化
C. 规范化 D. 法制化
2. 我国导游服务经历的三个时期分别是()。
A. 民国以前 B. 新中国成立到改革开放前
C. 新中国成立以前 D. 改革开放以后
3. 对翻译导游提出的“三过硬”要求是指()过硬。
A. 思想 B. 技术
C. 外语 D. 业务
4. 我国导游服务发展的第二时期的主要特点是()。
A. 导游服务队伍扩展迅速
B. 服从政治需要
C. 导游服务程序和服务质量实现了标准化
D. 不讲究经济利益
5. 按照国家技术监督局制定的国家标准,体现服务的内容主要有()。
A. 等待时间、提供时间和过程时间
B. 卫生、安全性、可靠性和保密性
C. 应答能力、礼貌、方便程度、环境美化等
D. 设施、能力、人员的数量和材料的数量
6. 导游服务具有()属性。
A. 经济性 B. 服务性
C. 社会性 D. 涉外性
7. 导游服务具有()属性。